ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN PADA KAFE DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Melaksanakan Tugas Akhir

Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Disusun Oleh :

Nama : **Hanum Akbar Johanda**

No. Mahasiswa : **13522200**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2017